

# МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТ

Гоце Делчева 8а, 11000 Београд

Извештај комисије о оцени докторске дисертације

МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТУ  
ФАКУЛТЕТУ ЗА КУЛТУРУ И МЕДИЈЕ  
БЕОГРАД

ЗАВРШНИ РАД НА СТУДИЈАМА ТРЕЋЕГ СТЕПЕНА ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА

(навести: ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА ИЛИ УМЕТНИЧКИ ПРОЈЕКАТ)

На основу одлуке Сената Универзитета од \_\_\_\_\_, пошто смо проучили урађену  
ДОКТОРСКУ ДИСЕРТАЦИЈУ под називом:

(навести: ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА ИЛИ УМЕТНИЧКИ ПРОЈЕКАТ)

**СТРАТЕГИЈЕ КОМУНИКАЦИЈЕ У КРИЗНИМ СИТУАЦИЈАМА**

кандидата: МА Сања Вучинић подносимо следећи:  
(звање, име и презиме кандидата)

## РЕФЕРАТ

### **1. Основни подаци о кандидату, докторској дисертацији/ уметничком пројекту**

(Елементарни подаци о кандидату, наслову рада, обиму и библиографским подацима)

#### **Биографски**

Сања Вучинић је рођена 1984. године у Београду. Основне студије завршила је на Факултету за пословне студије Мегатренд универзитета 2007. године, а мастер студије на Факултету за културу и медије 2010. године радом на тему: „Стратегија комуникације у кризи и односи с медијима”.

#### **Професионална каријера:**

Од 2007. године ради у области маркетинга и односа с јавношћу у СВА агенцији за тржишне комуникације, од 2011. године ради на позицији директора за односе са клијентима (*Client Service Director*) и одговорна је за стратешко планирање комуникационих активности и управљање пројектима у области маркетинга и односа с јавношћу за клијенте агенције, као и за управљање и координацију агенцијских сектора.

#### **Научна активност:**

- Филиповић, С. (2012): *Гофманов глумац као аватар: могућност примене драматуршког модела у виртуелном комуницирању*, ЦМ часопис за управљање комуницирањем, број 23, Факултет политичких наука, Београд
- Манић, Љ., Филиповић, С. (2013): *Управљање корпоративним комуникацијама путем друштвених медија*, Годишњак Факултета за културу и медије, број 5, 2013.

Докторска дисертација под називом „Стратегије комуникације у кризним ситуацијама” има 261 страну и 146 библиографских јединица.

# МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТ

Гоце Делчева 8а, 11000 Београд

Извештај комисије о оцени докторске дисертације

## 2. Предмет и циљ докторске дисертације/уметничког пројекта

### 2.1. Предмет докторске дисертације

Предмет истраживања у овој докторској дисертацији је испитивање везе између стратешки планираног комуницирања у кризним ситуацијама и ефекта кризе на репутацију и целокупно пословање организација.

Значајан сегмент предмета докторске дисертације је стратешко проактивно и реактивно планирање и припреме за потенцијалну кризну ситуацију.

Теоријски и емпиријски преглед предмета истраживања захтевао је да се у категоријално-појмовном систему дефинишу два појма: криза и комуникација, што је учињено кроз анализу фактора тржишног окружења и специфичности у процесу кризне комуникације која је, по својој природи, најсложенији облик одржавања тржишне позиције компаније.

Издвојен је као значајан сегмент сплет активности које се предузимају у превенцији и пре настанка кризе, пре свега кризног плана и кризног штаба у организацији, поступање према стратешким моделима понашања и примена стратешких техника и алата у циљу превазилажења кризних ситуација, као и евалуацијом у посткризном периоду.

Посебан сегмент предмета истраживања у овој докторској дисертацији представља опис и научно објашњење процеса стратешког управљања кризом и очувањем позиције на тржишту, што је учињено кроз дефинисање појмова кризног менаџмента, управљања кризама, утицаја кризе на радну мотивацију, процес контроле и минимизирања штете.

Важан сегмент предмета истраживања у докторској дисертацији представља опис и научно објашњење владајућих трендова у управљању кризом, практично – претварањем кризе у конкурентску предност компаније.

*Просјорно*, предмет истраживања има најшири могући обухват међународног тржишта.

*Временски*, предмет истраживања је тежишно обухватио период од 2000. до 2014. године.

*Дисциплинарно*, предмет истраживања припада научном пољу друштвено-хуманистичких наука (комуникологија, психологија, социологија, информатика) и науци о управљању.

### 2.2. Циљеви докторске дисертације

#### 2.2.1. Научни циљеви докторске дисертације

Научни циљеви истраживања у овој докторској дисертацији су: *гескрипција (опис)*, *класификација* и *типологија* кризног комуницирања.

Посебан ниво научног циља је анализа *концептуалних модела* управљања кризним комуникацијама, од управљања комуникацијом, стратешким планирањем, до управљања људским ресурсима у стању кризе.

# МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТ

Гоце Делчева 8а, 11000 Београд

*Извештај комисије о оцени докторске дисертације*

## 2.3. Друштвени циљеви докторске дисертације

Основни друштвени циљ израде докторске дисертације био је да се на основу резултата теоријско-емпиријског истраживања оформи јасна, општа слика о комуникацији и менаџменту у условима кризе, и спознају досадашња искуства управљања кризном комуникацијом на националном и међународном нивоу, те да се на бази тих сазнања подстакну активности на формулисању јединственог модела кризног комуницирања и његовог утицаја на савремено пословање. На основама анализе и дате дефиниције модела управљања кризним комуникацијама могуће је развијати свест о кризи и њеном утицају на тржиште.

Осим тога, резултати истраживања у докторској дисертацији могу бити добра платформа за формулисање прецизних мисија, циљева и задатака органа управљања компанија у кризним ситуацијама, да би се остварили стратешки планови превенције кризе, управљања кризом и санирање њених последица по организацију.

Крајњи друштвени циљ израде ове докторске дисертације је да се на основу добијених резултата из анализе праксе функционисања система кризне комуникације, понуди предлог новог, јединственог и софистицираног концептуалног модела управљања кризом, примереног светским стандардима у овој области.

## 3. Основне хипотезе од којих се полазило у истраживању

*(Објаснити да ли су хипотезе научно потврђене или оборене)*

Из предмета и циља докторске дисертације формулисане су хипотезе које гласе:

### 3.1. Генерална (општа) хипотеза истраживања

*Што је стрављенија кризне комуникације боље припремљена, организација ће успешније решити кризну ситуацију.*

### 3.2. Посебне хипотезе истраживања

**Посебна хипотеза (Х-1):** *Уколико организација нема израђену стрављенију кризне комуникације, уколико ће последице кризе имати негативнији утицај на репутацију и пословање организације.*

*Индикатори за прву посебну хипотезу:* писани искази у научној и стручној литератури посвећени кризној комуникацији, друштвено-хуманистичким наукама (комуникологија, психологија, социологија, менаџмент), налази експерата, познавалаца ове области.

**Посебна хипотеза (Х-2):** *Што је стрављенија кризне комуникације боље припремљена, организација ће имати бржи и квалитетнији одговор на кризу.*

*Индикатори за другу посебну хипотезу:* писани искази у научној и стручној грађи о развоју стратешке комуникације и стратешког менаџмента, с посебним освртом на кризни менаџмент.

**Посебна хипотеза (Х-3):** *Што су чланови кризног штаба организације боље*

# МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТ

Гоце Делчева 8а, 11000 Београд

*Извештај комисије о оцени докторске дисертације*

*припремљени за управљање кризом и кризном комуникацијом, организација ће успешније решити кризну ситуацију.*

*Индикатори за прву посебну хипотезу: писани и вербални искази и статистички подаци о организацији кризне комуникације у различитим организацијама.*

**Посебна хипотеза (Х-4):** *Што су активности које кризом захваћене организације спроводе ка свим кључним јавностима боље планиране, то ће организација имати више успеха у очувању своје репутације и имиџа својих производа и услуга.*

*Индикатори за четврту посебну хипотезу: писани искази у научној и стручној литератури посвећени екстерниј кризној комуникацији и односима с јавношћу.*

**Посебна хипотеза (Х-5):** *Уколико компанија стратешки планираним комуницирањем не попуни „комуникациону празнину“ која се јавља услед повећаног интересовања јавности – вести о кризи ће се неконтролисано ширити и могу нанети трајну штету уледу компаније.*

*Индикатори за пету посебну хипотезу: писани искази у научној и стручној литератури посвећени руморној комуникацији.*

## 4. Кратак опис садржаја

Садржај докторске дисертације кандидат је рашчланио на тринаест логичких и међусобно повезаних структуралних чинилаца:

*Увод* као теоријски улаз у материју којом се докторска дисертација бави, назнака праваца којима се креће истраживање и појашњење иницијалне идеје истраживања.

*Други структурални чинилац* докторске дисертације обухвата разрађен методолошки оквир истраживања с тежиштем на формулацији проблема истраживања, одређењу предмета, циљева, хипотеза и начина истраживања, те научне и друштвене оправданости израде докторске дисертације.

*Трећи структурални чинилац* докторске дисертације посвећен је потпунијем теоријском оквиру истраживања с тежиштем на дефинисању категоријално-појмовног система у директној вези с предметом докторске дисертације, односно с акцентом на дефинисању појмова: криза, комуницирање, стратешка комуникација и уважавање специфичности кризне комуникације, који у постојећој домаћој теорији нису на адекватан начин дефинисани.

*Четврти структурални чинилац* докторске дисертације пружа увид у фазе управљања у кризи и истражује се функција стратешке комуникације у овом процесу.

*Пети структурални чинилац* докторске дисертације води кроз све фазе планирања: од истраживања и предвиђања криза, постављања циљева и дефинисања циљних јавности у кризи, до детаљне анализе проактивних и реактивних комуникационих стратегија, као и стратегија одговора на кризу, дефинисања кључних порука и одабира адекватних комуникационих техника и алата у кризи, као и успостављање кризног штаба.

*Шести структурални чинилац* докторске дисертације анализира процесе препознавања и обуздавања кризе, избор и примену адекватне стратегије, као модела и начела за успешно

# МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТ

Гоце Делчева 8а, 11000 Београд

*Извештај комисије о оцени докторске дисертације*

реаговање на кризу.

*Седми структурални чинилац* докторске дисертације односи се на интерно комуницирање у кризним ситуацијама, укључујући и управљање људским ресурсима и специфичностима овог процеса, кризни менаџмент и његове импликације на успешност кризног комуницирања.

*Осми структурални чинилац* докторске дисертације обухвата анализу екстерног комуницирања у кризним ситуацијама са заинтересованим јавностима и њиховим импликацијама на успешност у решавању криза компанија.

*Девеџи структурални чинилац* докторске дисертације обухвата анализу улоге медија у кризним ситуацијама, специфичан однос медија према кризама, као и систематизована правила и технике за односе с медијима и наступе менаџмента организације пред јавношћу.

*Десети структурални чинилац* разматра утицај руморног комуницирања на распламсавање кризе у организацији, односно разлоге због којих настаје ова врста незваничне комуникације и како је превенирати.

*Једанаести структурални чинилац* систематизује улогу нових медија (дигиталних) у кризним ситуацијама, њихову специфичност и начине управљања истим.

*Дванаести структурални чинилац* анализира моделе управљања комуницирањем у посткризном периоду, дајући концепте тумачења кризе и обрасце за евалуацију кризне комуникације.

*Тринаести структурални чинилац* повезује појмове етика, професионализам и друштвена одговорност и њихово тумечење у кризним ситуацијама.

Следе закључна разматрања са синтетичким резултатима истраживања по главама докторске дисертације.

## **5. Остварени резултати и научни допринос**

*(Конкретно навести допринос научној, стручној или уметничкој области)*

Теоријско-емпиријски материјал презентован у овој докторској дисертацији потврдио је сву сложеност истраживања комуниколошких и управљачких модела у кризној комуникацији.

У уводном, теоријском оквиру истраживања стратешког кризног комуницирања, кандидат је указао на важност разумевања и поштовања улоге комуникације у превенцији, вођењу и разрешењу кризе у организацији. Пораст броја глобалних и локалних кризних ситуација прети дестабилизацијом компанија и самог тржишта. Отуда, аутор с правом закључује да ће се ускоро све већи број организација налазити пред питањима која излазе из терије и праксе менаџмента каквог познајемо и прећи увелико на терен друштвено-хуманистичких наука, посебно комуникологије, као виталног чиниоца разумевања тржишта, и то на регионалним, националним и локалним нивоима. Последице неразумевања потребе за фузијом менаџмента и комуникација су присутне на тржишту и *de facto* наносе материјалну штету компанијама на економском, али и политичком, социјалном и безбедносном плану.

Резултати истраживања изнети у овој докторској дисертацији показали су неминовност и неопходност другачијег погледа на кризно комуницирање. Навођењем конкретних примера, кандидат је указао на разноврсна питања и могуће одговоре на изазове кризе, као и на различите начине и методе отклањања последица насталих у

# МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТ

Гоце Делчева 8а, 11000 Београд

*Извештај комисије о оцени докторске дисертације*

случајевима неразумевања механизма кризног комуницирања.

**Научни допринос** ове докторске дисертације огледа се, пре свега, у теоријски коректном извођењу дефиниција категоријалних појмова ко што су: „криза“ и „комуникација“ који су у научној теорији и пракси менаџмента до сада били прешироко дефинисани, и у утврђивању коректне научне основе за успостављање јединственог савременог система управљања кризним комуникацијама на тржишту, способног да одговори на нове изазове, ризике и претње.

Системи кризног управљања, посебно методи, облици и средства који се користе у кризној комуникацији и управљању кризом у сталном су динамичком процесу мењања под утицајем научног сазнања, неопходности сталне превенције и могућих последица које изазивају протекционизам и неразумевање потребе за променама, као и под утицајем практичних односа глобалних, регионалних и националних субјеката, њихових интереса, циљева, активности и ефеката у управљању комуникацијама. Управо тај, динамичан процес промена, који се дешава у области кризне комуникације на глобалном, регионалном и националном нивоу, захтевао је од кандидата систематско теоријско-емпиријско истраживање верификаторског типа, чији резултати представљају истински научни допринос научној области комуникологије.

Истраживање компартивне праксе кризног комуницирања у различитим организацијама, без сумње, омогућиће научну критику и усавршавање досадашњих научних сазнања о актуелним системима комуникација, као и њихову имплементацију у научну теорију и праксу кризног комуницирања, што такође представља значајан научни допринос ове докторске дисертације.

Посебан аспект научног доприноса огледа се кроз допринос дисертације развоју методолошких модела и алата за емпиријска истраживања друштвених феномена повезаних с кризним комуницирањем.

Посебан научни допринос ове докторске дисертације огледа се формирању новог и јединственог концептуалног модела за управљање кризним комуникацијама, компатибилног и интероперабилног с другим сличним моделима у развијеним земљама, као и у провери и усавршавању примењених метода, техника и инструмената у истраживању сложених система кризних комуникација.

## 6. Закључак

*(Навести да је докторска дисертација/уметнички пројекат урађена у свему према одобреној пријави, да је оригинално и самостално научно или уметничко дело и да су се стекли услови за његову јавну одбрану)*

- 1) Докторска дисертација под називом: „Стратегије комуникације у кризним ситуацијама“ кандидата МА Сање Вучинић урађена је у складу с одлуком о одобравању израде дисертације. Кандидат је тему обрадио на 261 страни, при чему 246 страна чини излагања о проблему и предмету истраживања.
- 2) Тема је сложена и мултидисциплинарна и припада научним областима друштвено-хуманистичких, организационих, економских и техничко-технолошких наука, посебно научним дисциплинама комуникологије, медиологије, менаџмента, психологије, социологије. Због њене наглашене сложености, она је у теоријско-емпиријском смислу код нас била недовољно научно обрађена, а недостајао јој је и адекватно дефинисан категоријално-појмовни систем.

# МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТ

Гоце Делчева 8а, 11000 Београд

*Извештај комисије о оцени докторске дисертације*

- 3) Тема докторске дисертације је веома актуелна и биће актуелна све док постоје тенденције настанка криза у пословању организација. Теоријска разрада предмета дисертације захтевала је прожимање битних теоријских ставова и искустава актуелне праксе и њихово смислено и аргументовано исказивање као сазнајне, научно и практично применљиве целине.
- 4) Дисертација је писана коректним језиком науке, јединственим и јасним стилем.
- 5) Одабрана литература и извори су примерени потребама рада како по квалитету садржаја, тако и по обиму. Коришћени извори дали су довољну основу за битна закључивања о проблему и предмету истраживања, као и за доказивање постављених хипотеза. Изворе и литературу кандидат је правилно користио, што се види из чињенице да је постављене хипотезе ваљано потврдио.
- 6) Комисија за оцену завршног рада/докторске дисертације је, на основу свега изложеног, закључила да је докторска дисертација под називом: „Стратегије комуникације у кризним ситуацијама“ оригинално и самостално научно дело кандидата МА Сађе Вучинић и да садржи наведене научне доприносе, те предлаже наставно-научном већу Факултета за културу и медије, Универзитета Џон Незбит да одобри њену јавну одбрану.

Место и датум:  
У Београду, 12.01.2015. године

Чланови Комисије за оцену  
докторске дисертације:

1. Проф. др Беба Ракић, члан  
Факултет за пословне студије

2. Проф. др Мирко Милетић, члан  
Факултет за културу и медије

3. Проф. др Миливоје Павловић,  
ментор  
Факултет за културу и медије